

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Z, Farbod, E,F., Arezoo,k. (2006). *Measuring Service Quality of Hospital Affiliated to Iran Medical Science University*. [http:// www.scribd.com](http://www.scribd.com)
- Azlika, dkk. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *Journal ilmiah farmasi*, ISSN: 2302-2493 Vol.4 No.4
- Azlinna, N., & Bahari M. (2013). The Effects Of Perceived Service Quality on Patient Satisfaction at a Public Hospital in State of Pahang Malaysia. *Journal of Social Sciences & Humanities* Vol.2 No.3 hal.307-319
- Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bahrul, K. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Rineka Cipta
- Batuadji, K.,dkk. Hubungan Antara Efektivitas Fungsi Bimbingan dan Konseling Dengan Persepsi Siswa Terhadap Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama Stella Duce I Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*, ISSN: 0215-8884 Vol.36 No.1 hal.18– 34
- Cerisha, dkk. (2011). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dengan Pasien Umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Diah, W.A. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia
- Depkes, RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Indonesia
- Eko, G. (2010). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Madiun*. Tesis Magister Program Studi Kedokteran Keluarga Universitas Sebelas Maret Surakarta

- Febriani, V.A. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal of Management*, Vol.1 No.1 Hal.1-14. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Gultom, J.R. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Hamid, R.dkk. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013. *Journal FKM Universitas Hassanuddin Makassar*
- Haryati, C. (2003). *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Langsa Tahun 2003*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
- Hilal, A. (2005). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
- Hyron, A. Fernandez. (2009). Rumah Sakit Umum Daerah dulu sekarang masa depan. Artikel Forum Akademia NTT, Pos Kupang
- Jamsos. (2013). *Pembinaan dan pengawasan Rumah Sakit*. Available: [www. Jamsos indonesia.com](http://www.jamsosindonesia.com)
- Juwandi, H.I. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga: Jakarta
- Kemenkes. (2009). Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Kotler, P. (2003). *Marketing Manajement*. (11th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi II. Jakarta: Gramedia
- Lumenta. (1989). *Pasien citra, Peran dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial*. Jakarta: Kanisius
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- Lutfiah. (2009). Dimensi Kepuasan yang Berhubungan dengan Niat Berkunjung Kembali di Layanan Rawat Jalan RSUD Serang Tahun 2007. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. Vol.3,1
- Lovelock, C. H. (2001). *Service Marketing; People, Technology, Strategy*. Fourth Edition (International Edition). United States of America: Prentice Hall
- Maulana, D.J. (2009). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Mirawati, S. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *eJournal Psikologi* Vol.2 No.1 Hal 100-114. Available : <http://ejournal.psikologi.fisip.unmul.ac.id>
- Noor, M. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi Universitas Gadjah Mada*, ISSN: 0215-8884 No.2 Hal 105-115
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurhalimmah, F. (2008). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal ilmiah*, Vol.2 No.1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). Servqual : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1). 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol.49, 41-50
- Poerwadarminta, W. J. S. (1984). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Rahmani, V. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus RSUD Bakhti Asih Tangerang). *Skripsi Institut Pertanian Bogor Fakultas Ekonomi dan Manajemen*
- Rahmatika, Y. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Pertamina). *Skripsi Institut Pertanian Bogor Fakultas Ekonomi dan Manajemen*

- Rahmawati, N. (2014). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada pasien rawat inap RSUD Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Surabaya*, Vol.3 No.1 Hal.1-10
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Redaksi Jendela Rumah sakit. (1996). *Petunjuk dan Penjelasan Teknis tentang Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta : Media Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia
- Ridwan, M. (2003). Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pekanbaru Provinsi Riau Tahun 2003. *Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*
- Robbin, S.P. (2003). *Perilaku Organisasi jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Singarimbun, M. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S
- Sobur, A. (2003). *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Citra
- Suroso, J. (2011). Indeks Kepuasan Pasien Suatu Rumah Sakit Swasta di Purwokerto. *Journal Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto*
- Suryawati, C, dkk. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol.09 No.04 Hal.177-184
- Taylor, S. E. (2009). *Health Psychology Seventh Edition*. New York: McGrawhill
- Tjiptono, F., & Cjandra. G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Jogyakarta: ANDI
- Tjiptono, F. (2007). *Prinsip-Prinsip Total Quality Sevice*. Jogyakarta: Andi
- Veithzal, R., & Mulyadi, D. (2011). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Press
- Viola, M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam*. Skripsi Psikologi Universitas Andalas
- Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Adi

- Wasiatiningrum, H, dkk. (2008). Perbedaan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Antara Istri Polri dengan Istri non Polri di Klinik Kecantikan RS.Bhayangkara. *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro*
- Wirabrata, I. (2003). *Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Mutu Pelayanan Pemberian obat pada Pelayanan Rawat Jalan di RSPAD Gatot Subroto Tahun 2002*. Tesis FKM-UI Depok
- Wiyono, J. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Yudha, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi Kesehatan Masyarakat UIN Jakarta
- Yuwati. (1998). *Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Syamsudin Sukabumi Tahun 1998*. Tesis FKM-UI Depok
- Zeithaml, Z.A., Parasuraman,A., Berry., L.L. (2000). *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. Newyork: The Free Press
- _____, 2015, merdeka.com, <http://www.merdeka.com-peristiwa>, diakses pada tanggal 8 juni 2015

